



대외적 환경변화가 미국 생명보험 회사 전략에 미치는 영향

이성은 연구원

■ 글로벌 회계·컨설팅 회사인 언스트앤영(Ernst & Young)은 최근 발표한 보고서¹⁾에서 2016년 미국 생명보험회사가 직면하게 될 환경변화의 주요 외적 동인들은 어떠한 것들이 있는지 살펴보고, 이러한 환경변화에 대한 전략변화의 필요성을 강조함.

● 미국 생명보험회사는 급격한 기술 발전, 높아지는 소비자들의 기대, 경쟁 심화와 같은 변화에 직면하게 될 것이므로 이에 대응하기 위한 기업전략이 필요함.

■ 환경변화의 외적 동인으로 디지털 기술, 소비자 선호, 사이버리스크, 경쟁, 경제 및 금융여건, 규제가 있으며, 이 중 테크놀로지, 소비자 선호, 사이버리스크의 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타남.²⁾

● 디지털 기술로 로보어드바이저, 옴니채널(omni-channel),³⁾ 온디맨드(on-demand)⁴⁾식 보험 앱(Apps), 알고리즘 기반 금융자문서비스 등 새로운 기술활용이 가능하게 되었고 밀레니얼(Millennials)⁵⁾과 중상류층(mass-affluent)⁶⁾의 디지털 도구 활용 요구가 늘어나고 있음.

● 소비자들의 선호는 점차 다양해지고 있는 바, 보험회사가 기존에 제공했던 획일화된 상품이 아닌 보다 유연하고 고객맞춤화된 상품과 서비스를 원하는 것으로 나타남.

● 보험회사의 비즈니스 모델이 디지털화됨에 따라 수집된 고객의 민감 데이터가 유출될 위험이 존재하며, SNS의 확산으로 SNS상에서의 평판리스크 발생 위험이 커지고 있음.

● 새롭게 시장에 진입한 스타트업 기업뿐 아니라 혁신을 수용한 기존 보험사업자와도 경쟁해야 함.

● 중국경제의 경착륙 가능성과 주요 금융시장의 불안 등의 우려가 존재함.

1) EY(2015), *2016 US life-annuity insurance outlook*, <http://www.ey.com>.

2) 각 외부동인의 영향을 테크놀로지는 10, 소비자 선호는 8, 사이버리스크는 7, 경쟁은 6, 경제 및 금융여건은 4, 규제는 3으로 평가하였으며 10에 가까울수록 영향이 큰 것을 나타냄.

3) 온라인, 오프라인, 모바일 등 다양한 경로를 넘나들며 상품을 검색하고 구매할 수 있는 환경.

4) '요구가 있을 때는 언제든지'라는 의미로, 수요자 중심의 서비스를 말함.

5) 1980년대에서 2000년대 사이에 태어난 세대를 지칭하며 이들 세대는 모바일, SNS, IT 등에 익숙함.

6) 10만 달러 이상의 금융자산을 보유한 계층.

- 미 노동부는 자신의 이익을 위해 행동하는 금융서비스 제공업자(보험대리점, 투자자문업자, 브로커-딜러 등)로부터 투자자를 보호하기 위해 퇴직계좌상품에 대하여 금융서비스 제공업자가 투자자의 이익을 최선으로 하여 행동하도록 하는 법(안)을 발의함(2015. 4).⁷⁾
- 이러한 외부 환경변화에 대응하여 미국 보험회사들은 기업조직·마케팅⁸⁾·리스크(기술 및 사이버보안) 전략측면에서 변화를 꾀하고 있음.
- 기업조직 측면에서 혁신적인 아이디어를 창출할 수 있는 개방적인 기업문화 조성, 조직 구성, 인재 영입을 위한 노력이 이루어지고 있음.
 - 기업조직 내부에 존재하는 사일로(Silo)⁹⁾부작용을 극복하기 위하여 부서 간 정보공유를 확대함.
 - 새로운 아이디어 창출을 유도하기 위하여 각 부서의 전문가들로 이루어진 다기능 팀(crossfunctional team)을 신설함.
 - 집단적 사고(group thinking)¹⁰⁾를 방지하여 효과적인 의사결정이 가능하도록 다양한 인재확보를 위해 노력함.
 - 마케팅 측면에서 소비자 기대에 부응하기 위한 제품·서비스·유통전략 변화를 시도하고 있음.
 - 예컨대, 장기요양보험과 상해보험을 결합한 하이브리드 상품을 개발하는 등 보다 유연한 상품 개발이 이루어짐.
 - 제품정보 및 가격 투명성을 강화하고 디지털 환경에 적합하도록 상품 단순화가 시도됨.
 - 디지털 플랫폼을 통해 보험상품의 접근도 제고 및 자문과 상품정보 제공을 강화함.
 - 신인의무 관련 규정을 충족시킬 수 있는 판매채널모형으로 전환하는 것을 검토함.
 - 사이버보안을 강화하는 운영리스크 관리가 강조되고 있음.
 - 정보 유출·남용 등으로부터 개인정보를 보호하는 내부 방화벽에 대한 투자를 확대함.
- 이러한 외부환경변화가 미국에만 국한된 것이 아니고 국내에서도 발생하고 있음을 감안해 볼 때 국내 보험회사들도 이에 대한 대응을 통해 변화의 위험을 새로운 기회로 활용해야 할 것임. **kiri**

7) 기존 근로자퇴직소득보장법(ERISA)하의 신인의무 적용범위를 확대하는 내용을 담고 있음.

8) 생산자가 상품 또는 서비스를 소비자에게 유통시키는 데 관련된 모든 체계적인 경영활동.

9) 회사내부에서 외부와 소통하지 못하는 현상을 의미.

10) 집단 구성원들이 집단의 응집력과 획일성을 강조하고 반대의견을 억압하여 비합리적인 결정을 내리는 의사결정양식.